

Communication Technique	N° 05	Ed 01	Date : 04/07/2003
Produit : PIMphony 4.2			Nb. de pages: 24

■ Urgente ☐ Non Urgente	■ Temporaire ☐ Définitive

Objet : **Informations générales sur PIMphony 4.2**

1. Introduction

Alcatel PIMphony est un outil de productivité personnelle qui connecte un poste téléphonique (Alcatel Réflexe, analogique ou sans fil Dect) avec votre ordinateur personnel fournissant ainsi une meilleure efficacité dans l'utilisation de votre téléphone. Cette application se comporte par conséquent comme une interface entre votre poste téléphonique et votre PBX du type Alcatel OmniPCX Office version 1.1, 2.0 ou 2.1.

Alcatel PIMphony IP est un terminal IP fournissant le même niveau de service que PIMphony associé à un poste réel. PIMphony IP est basé sur la technologie Voix sur IP (VoIP). Dans cette configuration, un terminal réel n'est plus nécessaire.

Alcatel PIMphony fournit également une forte intégration avec les PIMs (*Personal Information Manager*) les plus populaires du marche et leur apporte le Couplage Téléphonie - Informatique (CTI).

2. Evolution de PIMphony

2.1 Historique des versions libérées

Versions	Build	Remarques
STD 1.0	13	Première version officielle de PIMphony STD (Office uniquement).
STD 2.0	26	Nouvelle version avec exploitation de nouveaux PIM et de nouvelles fonctions (cf. communication technique n°01 *PIMphony version 2.0* - Office uniquement).
STD 3.0	58	Nouvelle version avec exploitation d'un nouveau PIM et de nouvelles fonctions comme l'exploitation de la messagerie vocale (Office uniquement).
IP 3.0	58	Première version de PIMphony IP (présente la même ergonomie que la version STD – Office uniquement).
NET 3.0	131[ter]	Version "Third Party", qui ne nécessite plus d'adaptateur CTI, mais utilise le LAN de l'entreprise et une carte AM (Office uniquement).
4.0	162	Première version de PIMphony pour les PBX OmniPCX Office 1.1 uniquement.
4.1	205[bis]	Version de PIMphony compatible avec les PBX OmniPCX Office 1.1 et 2.0.
4.2	225[ter]	Version de PIMphony compatible avec les PBX OmniPCX Office 1.1, 2.0. et 2.1

Note: STD représente l'édition STANDARD, IP l'édition voix sur IP et NET l'édition NETWORK

2.2 Nouvelle édition

La version 4.2 de PIMphony reprend la totalité des fonctionnalités offertes par les versions précédentes (PIMphony 4.X), à savoir :

- architecture "Third Party", ne nécessitant plus d'adaptateur CTI pour fonctionner, ce qui implique la possibilité d'utiliser PIMphony avec des postes sans fil DECT,
- deux architectures CTI possibles : en connexion LAN directe au PBX ou en connexion sur un serveur Microsoft TAPI 2.1 externe, permettant ainsi une gestion centralisée des lignes téléphoniques,

- de nombreux drivers permettant l'exploitation des PIM (Gestionnaires de contacts) les plus fréquents du marché (Microsof® Access 2000™, Microsoft® Outlook™,…)
- des améliorations au niveau de l'ergonomie, essentiellement en ce qui concerne le "glisser & lâcher":
  - depuis un contact Outlook™ vers le champ d'édition de la numérotation,
  - depuis une application implémentant cette fonctionnalité vers le champ d'édition de la numérotation,
  - depuis une application implémentant cette fonctionnalité vers le bouton 'Numéroter'.
- la gestion de la messagerie vocale accessible à partir de l'application, rendant possible l'écoute des messages soit sur le poste téléphonique soit sur le PC directement.
- un puissant outil permettant de faire de la distribution d'appels entrants
- PIMphony Services Centraux, élément optionnel permettant d'offrir un certain nombre de services centralisés, telle la journalisation d'appels par exemple (call log).

Outre les fonctionnalités précitées, PIMphony 4.2 offre désormais :
- la compatibilité avec la version 2.1 de l'OmniPCX Office,
- le support de Windows Terminal Server,
- l'augmentation du nombre d'appels simultanés traités dans PIMphony (passage de 8 à 19). Au dela les appels ne seront pas affichés dans PIMphony

La version 4.2 de PIMphony, tout comme la version 4.X, se caractérise par l'existence de trois profils, donnant chacun droit à des fonctions supplémentaires, activables par des licences chargées au niveau de l'OmniPCX Office.
PIMphony 4.2 est utilisable soit en mode standard, soit en mode voix sur IP, ces deux modes étant sélectionnables à souhait par un assistant de configuration.

2.3 PIM (Gestionnaires de contacts) supportés

Les gestionnaires de contacts supportés actuellement par PIMphony 4.1 sont les suivants :
- Microsoft® Outlook™ 97/98/2000/2002
- GoldMine™ 4.0/5.0/5.7
- Act!™ 4.0/2000/5.04
- Microsoft® Access™ 97/2000/2002

2.4 Profils disponibles

PIMphony 4.2 peut, au cours de l'installation, être paramétré dans trois profils différents (*Basic*, *Pro* ou *Team*), en fonction des licences installées sur l'OmniPCX Office. Cependant une licence d'essai (*Try & Buy*) est disponible pour PIMphony 4.2 Pro ou Team pendant une période de 60 jours. Cette période commence la première fois qu'une licence *T&B* est utilisée. Une licence *T&B* est automatiquement utilisée lorsqu'il n'y a plus de licence disponible.

2.4.1 Profil Basic

Le profil Basic permet une utilisation gratuite de PIMphony, mais avec des fonctionnalités fortement restreintes; seules les fonctionnalités téléphoniques de base sont utilisables, et ni l'intégration avec des gestionnaires de contact, ni l'accès à la messagerie vocale à partie de l'application ne sont possibles.

2.4.2 Profil Pro

Le profil Pro intègre toutes les fonctionnalités du profil Basic, mais offre en plus l'intégration avec les PIM, ce qui permet de réaliser de la montée de fiches (*screen popup*), ainsi que l'accès à la messagerie vocale à partir de l'application. Ce profil n'est pas gratuit et est sujet à licence.

2.4.3 Profil Team

Le profil Team intègre toutes les fonctionnalités du profil Pro, mais offre en plus un outil de supervision du système (*Busy Lamp Field*) et de répartition des appels entrants. Comme le profil Pro, le profil Team nécessite l'acquisition de licences.



3. Installation de PIMphony 4.2

3.1 Contenu du package

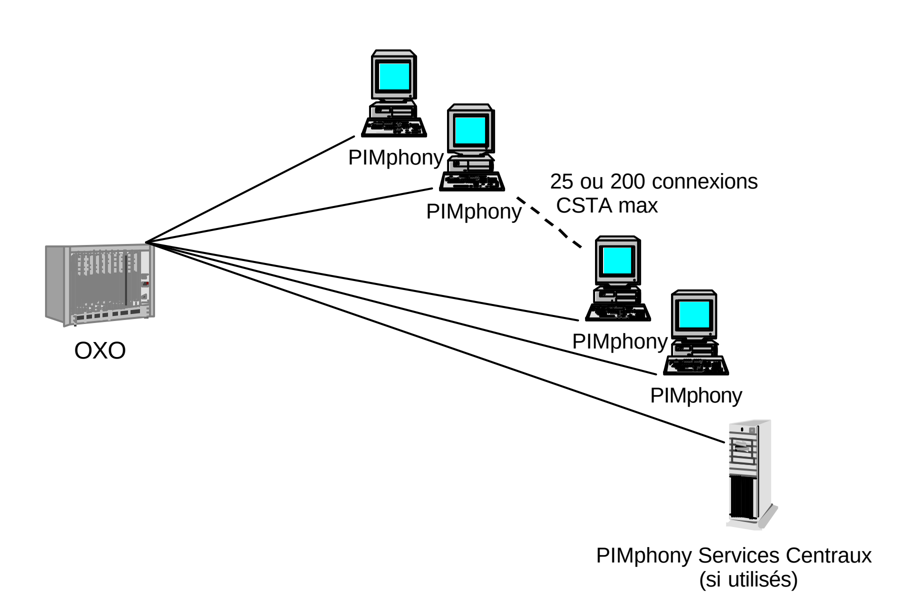
L'installation de PIMphony 4.2 proprement dite ne nécessite que le CDROM livré, qui contient les différents logiciels nécessaires à l'installation et le manuel d'installation au format .pdf.

3.2 Installation matérielle

PIMphony 4.2 peut être installé de deux façons dfférentes : en connexion directe au PBX, et en utilisant un serveur externe Microsoft® TAPI2.1. Parallèlement, deux médias sont utilisables pour transporter la voix : le réseau téléphonique classique ou la LAN (Local Area Network) de l'entreprise ("Voix sur IP"). Le choix du média peut se faire à l'aide d'un assistant de configuration, proposé au premier démarrage de l'application, ou à chaque fois que cela s'avère nécessaire par le menu "Démarrer\Alcatel PIMphony".

3.2.1 PIMphony en connexion directe au PBX

Dans ce premier cas, il suffit simplement d'installer le client PIMphony qui se trouve sous le répertoire "PIMphony Client" du CDROM d'installation. Suivez les instructions données par l'assistant d'installation et choisissez "Connexion directe au PBX" lorsque vous y serez invité.
Le nombre maximum de clients pouvant ainsi être connectés au PBX s'élève à 25 si le PBX est en version 1.1, ou 200 si ce dernier est en version 2.0 ou 2.1.



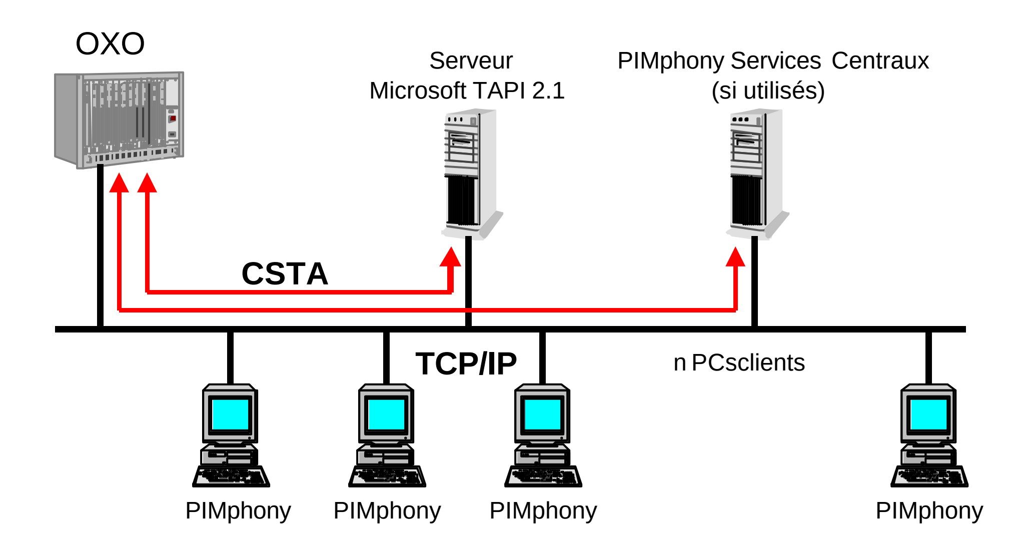
Nota: la connexion directe au PBX est l'architecture par défaut lorsque PIMphony est utilisé en PC multimédia (voix sur IP).

3.2.2 Utilisation d'un serveur Microsoft® TAPI 2.1

Si ce type d'architecture est retenu, il faudra s'assurer que la couche TAPI est opérationnelle entre le serveur et les clients (voir le manuel d'installation ou les pré-requis Microsoft), et il faudra installer le driver se trouvant sous le répertoire "SPI for Microsoft TAPI server" sur le serveur de téléphonie. La procédure à suivre pour configurer le serveur après avoir installé les éléments précédents est également détaillée dans le manuel d'installation.



Dans ce cas, le nombre d'utilisateurs pouvant se connecter simultanément est égal aux ressources du système (cf. figure suivante), mais cette architecture nécessite une configuration réseau soumise à contraintes (le serveur ainsi que les utilisateurs doivent appartenir à un même domaine NT, le protocole NWLink IPX/SPX n'est pas compatible avec cette architecture, etc…), qui sont exposées dans le manuel d'installation.



3.2.3 Installation de PIMphony Services Centraux

PIMphony Services Centraux est un outil additionnel qui prend place de façon transparente sur le réseau, et offre pour le moment une journalisation des appels lorsque PIMphony ou le PC sur lequel il est installé sont éteints. Pour mettre ce service en œuvre, il suffit d'installer le programme qui se trouve sous "PIMphony Central Services" sur une machine de préférence dédiée présentant les pré-requis définis ci-dessous. Si ce service doit être utilisé par les clients PIMphony 4.2, ne pas oublier de l'activer au niveau de la configuration de chacun de ces clients (onglet 'Services' de la configuration).

3.2.4 Installation de PIMphony sur un Microsoft Terminal Server

L'installation du PIMphony sur un Terminal Server nécessite obligatoirement le passage par un serveur TAPI externe. Il est fortement conseillé de l'installer sur le Terminal Server. Dans le cadre d'une utilisation avec plusieurs TSE, un problème connu du coté de Microsoft impose pour l'instant de donner les droits administrateurs TAPI à tous les usagers se connectant sur le TSE qui n'heberge pas le serveur TAPI.
L'installation du serveur TAPI puis de PIMphony se fait necessairement à travers l'*Ajout/Suppression de matériel* dans le *Panneau de Configuration*.

3.2.5 Configuration requise pour un poste client

- ordinateur compatible x86 et, au minimum, un processeur Pentium 266 Mhz,
- disque dur avec un minimum de 60 Mo de libre,
- 64 Mo de RAM,
- lecteur de CD-ROM,
- carte Ethernet,
- configuration d'écran avec une palette d'au moins 65536 couleurs recommandée mais non obligatoire, (une résolution de 1024x768 est nécessaire pour le mode Assistant).

Pour PIMphony IP:

- Pentium II 300 Mhz recommande pour l'accès distant,
- Modem V90 pour l'accès distant,
- carte son compatible Windows avec pilote full duplex,
- microphone et casque ou combiné externe,
- port wave libre,
- port série libre si un combine externe (e.g. Audibit) est utilisé.

3.2.6 Configuration requise pour un serveur Microsoft TAPI 2.1

- Pentium 266 Mhz ou supérieur,
- 64 Mo de RAM (128 Mo pour Windows® 2000),
- disque dur avec un minimum de 50 Mo d'espace libre,
- lecteur de CDROM
- carte Ethernet.

3.2.7 Configuration requise pour un serveur PIMphony Service Centraux

- Pentium 200 Mhz ou supérieur,
- 64 Mo de RAM,
- disque dur avec 20 Mo pour l'installation proprement dite et 50 Mo pour les logs (dépends également du nombre d'utilisateurs),
- lecteur de CDROM,
- carte Ethernet.

3.3 Installation logicielle

PIMphony 4.2 et ses composants sont prévus pour être installés sur les systèmes d'exploitation suivants, les autres n'étant pas supportés.

3.3.1 PIMphony 4.2 poste client

Le système d'exploitation installé sur votre ordinateur doit être l'un des suivants :

- Microsoft Windows® 98 ou 98 2ème Edition
- Microsoft Windows® Millenium
- Microsoft Windows NT® 4.0 Workstation avec le Service Pack 4 (ou supérieur)
- Microsoft Windows® 2000 Professionnel
- Microsoft Windows XP édition professionnelle ou familiale
- Microsoft Internet Explorer version 4.01 minimum.

La configuration machine, dans le cas où PIMphony est utilisé avec une architecture Microsoft TAPI 2.1, est la suivante :

- La machine cliente doit appartenir au même domaine que le serveur Microsoft TAPI 2.1
- Pour Microsoft Windows® 98, SE, Millenium, les composants réseaux suivants doivent être installés :
  - Client pour les réseaux Microsoft™ installé, option "Ouvrir la session sur un domaine Windows NT" renseignée,
  - Partage des fichiers et imprimantes pour les réseaux Microsoft™ activé.

3.3.2 Serveur Microsoft™ TAPI 2.1

Le système d'exploitation installé doit obligatoirement être Microsoft Windows NT® 4.0 Server, service Pack 6 ou supérieur, ou Windows 2000 Serveur
De plus, la configuration réseau doit respecter les pré-requis suivants :

- Le serveur doit être membre d'un domaine Windows.

3.3.3 PIMphony Services Centraux

Le système d'exploitation installé sur votre ordinateur doit être l'un des suivants :

- Microsoft Windows® 98 ou 98 2ème Edition
- Microsoft Windows® Millenium
- Microsoft Windows NT® 4.0 Workstation avec le Service Pack 4 ou supérieur
- Microsoft Windows® 2000 Professionnel
- Microsoft Windows® XP édition professionnelle ou familiale.

Note: il est possible d'installer les Services Centraux PIMphony sur un serveur TAPI 2.1, si celui-ci est utilisé.



3.3.4 Remarque

Selon les systèmes d'exploitation, il est recommandé de vérifier les ressources du PC avant l'installation de PIMphony tout en tenant compte des autres logiciels déjà installés.

Par exemple, sur un PC équipé de Windows NT4 et Outlook™ 2000, PIMphony lance les processus suivants:

AOCPhone.exe qui nécessite 12700 Ko
OUTLOOK.exe qui nécessite 9872 Ko
VMBSER~1 qui nécessite 2280 Ko
TAPISRV.exe qui nécessite 3592 Ko

soit un total de 28444 Ko rien que dédiés à PIMphony.

3.3.5 Particularités concernant PIMphony IP

- **Modification du numéro d'annuaire**

Il est possible de modifier le numéro d'annuaire d'un poste multimédia.
Lors du premier démarrage de PIMphony-IP, le système va allouer automatiquement un numéro d'annuaire au PC Multimedia. Pour modifier ce numéro et le faire correspondre au plan de numérotation désiré par le client, il va falloir changer le numéro depuis PM5 avant de relancer l'Assiatant PIMphony sur le poste client.

- **L'audio**

Suite à l'installation de l'application, il est important de régler les paramètres suivant de façon à optimiser la qualité de l'audio :

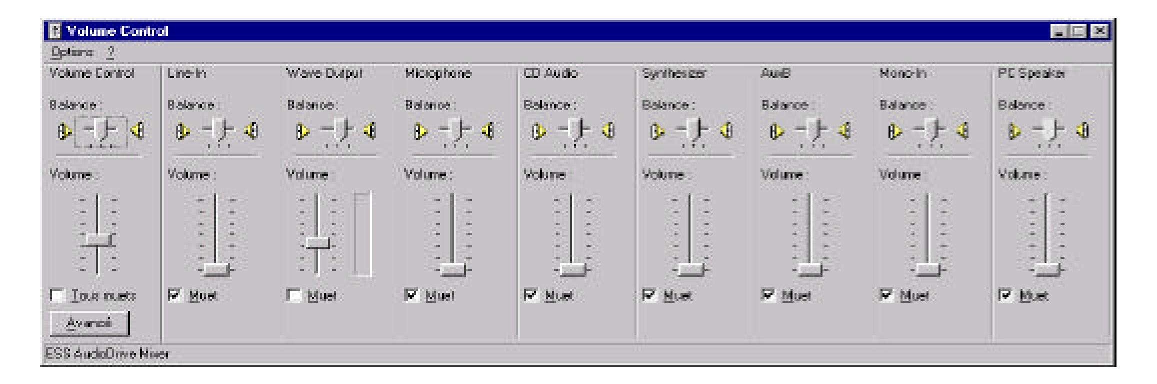
- **Choix du CODEC G711 G723 : (cf. manuel d'installation)**

Le choix du CODEC est déterminé par le type d'utilisation de PIMphony: en connexion sur un LAN, il faut utiliser le G711 et lors d'une connexion à distance il est préférable d'avoir programmé le G723. Par défaut, à l'installation de PIMphony, la valeur de CODEC est fixée à G723.

- **Réglage du volume :**

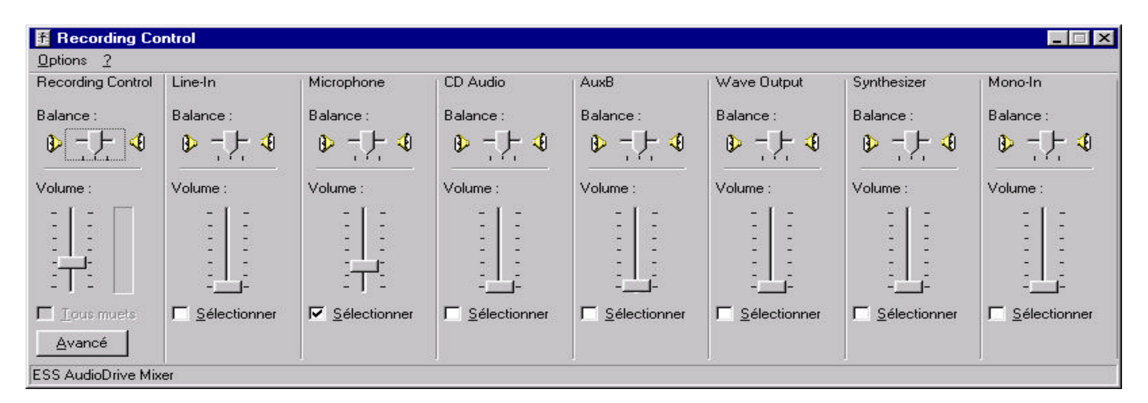
Vous pouvez accéder à la fenêtre de "Volume contrôle" à partir du menu Configuration/Contrôle volume" de PIMphony. La mise au point de l'audio s'effectue à travers la configuration des paramètres de Lecture ou d'Enregistrement, accessible à partir du menu "Options/propriétés" de la fenêtre "Contrôle de Volume". Veuillez trouver ci-dessous nos recommandations pour le bon fonctionnement de PIMphony:

Lecture: Il est préférable de tout désactiver (y compris les réglages des propriétés 'Avancé') à part le "Volume Control" et le "Wave Output". Le réglage de ces deux paramètres vous permet d'augmenter ou de diminuer le niveau sonore du haut-parleur, permettant donc de régler le volume de la voix de votre interlocuteur. Il est également recommandé de réaliser ces réglages tout en étant en communication.





Enregistrement: Il est préférable de tout désactiver à part le "Microphone" et le "Recording Control" . Le réglage de ces deux paramètres vous permet d'augmenter ou de diminuer la sensibilité de votre microphone. C'est pourquoi nous recommandons de les régler faiblement afin d'éviter de communiquer les bruits de fond générés par votre environnement.



4. Configuration générale

4.1 Commun

4.1.1 Propriétés de numérotation

Dans le but d'utiliser correctement les numéros inscrits dans les fiches du gestionnaire de contacts, il est nécessaire de programmer les propriétés de numérotations qui sont Accessibles dans le menu "Configuration" par l'onglet "Téléphonie".
Pour définir le lieu d'appel, il faut programmer:

- le pays (**France** par exemple)
- le code région [1] (**1** pour Paris)
- le préfixe d'accès extérieur pour un appel local (**0** pour sortir du PBX)
- le préfixe d'accès extérieur pour un appel longue distance [2] (**0** pour sortir du PBX)

4.1.2 Modification du profil

Si le profil PIMphony doit être modifié après l'installation, il existe des fichiers .reg qui permettent de mettre l'installation à jour. Ces fichiers se trouvent sur le CD-ROM de PIMphony sous PIMphony Client/unsypported/tools/ModifyProfil.

4.1.3 Mauvais affichage des numéros

Si PIMphony affiche les numéros appelés de manière incorrecte, cela peut être lie à une mauvaise configuration du PBX. Par exemple, si vous numérotez depuis votre poste le numéro externe suivant <préfixe de sortie> <numéro externe> et que le préfixe de sortie apparaisse sur l'afficheur du poste, alors vous avez une mauvaise configuration du PBX.
Pour corriger, il faut "absorber" le préfixe de sortie dans le plan de numérotation interne du PBX (champ TMN).

4.1.4 '*Dial by name*' inopérant

Si la fonctionnalité 'appel par nom' ne semble pas fonctionner correctement pour un ou plusieurs contacts, vérifiez les points suivants:

- le nom apparaît effectivement dans le bon champ d'un contact du PIM,
- le contact est associé à au moins un numéro renseigné.

---

[1] Pour les télé-travailleurs, ce code doit correspondre à la zone géographique où se situe le PBX.
[2] Le préfixe d'accès extérieur pour un appel longue distances n'est pas le code international. Il suffit d'y inscrire le préfixe de sortie du système (0 dans la plupart des cas).

4.1.5 Numérotation rapide

Certaines applications (Outlook, Word, ..) supportent la numérotation rapide par:
- sélection du numéro,
- touche d'appel rapide.

D'autres applications nécessitent une commande 'Copie' après la sélection du numéro.

4.1.6 Groupement de postes

Si votre poste est membre d'un groupe et que PIMphony ne montre pas les appels entrants, vous devez configurer le PBX pour fonctionner en mode "appel groupement par setup" (Adresse remarquable GrpCallWSig doit être positionnée a 0 dans le PBX).

4.1.7 Groupement de PO

Si PIMphony est membre d'un groupement de PO, la configuration suivante doit être utilisée:
- adresse remarquable PBX GrpCallWSig doit être à 0,
- adresse remarquable PBX ManConnAtt doit être à 1,
- pas de supervision d'appels.

4.1.8 Numérotation depuis un PIM

Si vous utilisez la numérotation depuis le PIM, vérifiez que dans 'Options de numérotations...', vous utilisez la ligne "ALCATEL_*".
Vos appels seront alors suivis par PIMphony. Cependant, nous recommandons de numéroter depuis PIMphony.

4.1.9 Pilote de PIM

Si vous changez de pilote de PIM, vous devez relancer l'Assistant de configuration du PIM.

4.1.10 Suppression du pilote TAPI Alcatel

Si vous supprimez et réinstallez le pilote TAPI Alcatel dans le panneau de contrôle téléphonique, vous n'allez pas retrouver toutes les fonctionnalités initiales de PIMphony. Ceci est du au fait que le pilote TAPI Alcatel supprime des clés dans le registre qui ont été installées par PIMphony.
Nous recommandons de réinstaller PIMphony dans ce cas.

4.1.11 Supervision d'appels et groupements

La supervision d'appels abonnés et groupements a travers des touches de supervision n'est pas supportée dans cette version.

4.1.12 *Popup* sur appel transféré

Il est possible de lever une fiche de contact sur transfert pour un appel arrivé.
Le critère "tous les appels" doit être sélectionné dans la configuration du *popup*.

4.1.13 Plan de numérotation des pays

Dans certains pays, des modifications doivent être apportées a TAPI pour être conforme au plan de numérotation courant du pays (e.g. Italie, Espagne).
Consultez le répertoire support sur le CD pour plus d'information.

4.2 A propos des licences

PIMphony 4.2 nécessite un certain nombre de licences selon le profil, l'architecture réseau ou le média de transport que l'on souhaite utiliser. Ces licences sont consultables depuis l'utilitaire de configuration du système PM5, sous 'Matériel et Limites', puis 'Niveau de services'.

4.2.1 Définition des profils

Le nombre de licences disponibles doit correspondre au nombre de profils souhaités, le profil Basic étant gratuit (sauf lorsque PIMphony est utilisé en PC multimédia, auquel cas des licences e-PIMphony seront nécessaires – voir ci-dessous). Ces licences sont visibles dans l'onglet 'CTI', en face des champs 'Abonnés e-PIMphony Reflexes Pro' et 'Abonnés e-PIMphony Reflexes Team'.

4.2.2 Architecture d'installation

Selon l'architecture utilisée (connexion directe au PBX ou serveur Microsoft TAPI 2.1), différentes licences seront nécessaires :

- En connexion directe au PBX, des licences devront être positionnées en face du champ 'TAPI 2.1 intégré'.
- En connexion derrière un serveur Microsoft TAPI 2.1, des licences devront être positionnées en face du champ TAPI 2.1 serveur.

Ces deux champs sont accessibles à partir de l'onglet 'CTI', sous-onglet 'CTI'.

4.2.3 Média utilisé

Selon le média utilisé, téléphonie classique ou PC multimédia (Voix sur IP), des licences supplémentaires seront ou non nécessaires. Si PIMphony est installé en PC multimédia, des licences 'Abonnés e-PIMphony' doivent exister au niveau de l'onglet 'Abonnés'.

4.3 Serveur Microsoft TAPI 2.1

4.3.1 Service Pack

Si PIMphony s'exécute sur Windows NT4, vérifiez que vous utilisez bien le Service Pack 6a (TAPI 2.1 est installe de base avec SP4).

4.3.2 Windows 98x

Si PIMphony s'exécute sur Windows 98, Windows 98 2e Edition ou Windows Millenium, vérifiez les points suivants dans le panneau de contrôle Réseau:

- Les composants suivants doivent être installés: Client pour réseau Microsoft, Partage de fichier et d'imprimante pour réseau Microsoft, TCP/IP.
- Connexion primaire au réseau doit être "Client pour réseau Microsoft".
- Propriétés de Client pour réseau Microsoft: Connecter au domaine NT doit être active.
- Propriétés de partage de Fichier et d'Imprimante: l'option Fichier et Imprimante doit être sélectionnée.
- Page de contrôle d'accès: Contrôle au niveau utilisateur doit être sélectionné.

4.3.3 Mot de passe de l'administrateur de téléphonie

Sur un serveur TAPI 2.1, l'administrateur TAPI (i.e. qui lance *tcmsetup*) doit utiliser un mot de passe qui n'expire jamais. Si ce n'est pas le cas, TAPI 2.1 ne fonctionnera plus après l'expiration du mot de passe.

4.3.4 Droits administrateur

Si l'utilisateur, sur une machine cliente TAPI 2.1 a les droits de l'administrateur TAPI, il verra toutes les lignes TAPI, quelque soit la configuration faite avec *tcmapp*.

4.4 PIMphony IP

4.4.1 Configuration des boîtes vocales

Il n'est pas possible, avec la version actuelle, de personnaliser le message d'accueil de sa boîte vocale à partir d'un PC multimédia. Il existe par contre une solution de contournement qui consiste à enregistrer le message d'accueil à partir d'un poste classique, de le récupérer à l'aide de PM5 en le sauvegardant sur le disque dur, et de le réinjecter dans la boîte vocale du poste déclaré en PC Multimédia, toujours à l'aide de PM5.
On peut également enregistrer ces messages d'accueil avec un *media recorder* classique, en ayant pris soin de configurer les paramètres afin que l'enregistrement soit fait en PCM 8 MHz, 16 bits mono.
Dans tous les cas, il faut également s'assurer qu'il y ait suffisamment de place sur le disque dur de l'OmniPCX Office.
Attention, dès qu'une nouvelle version logicielle sera chargée sur le système, cette opération devra être renouvelée (il n'y a pas de problème dans le cas d'un *reset*).



4.4.2 Qualité de service (QoS)

Lorsque PIMphony est utilisé en mode télétravail sur des lignes lentes comme le RTC ou ISDN, il se produira toujours un goulot d'étranglement entre le client et le fournisseur d'accès Internet. Pour cette raison, il est préférable de mettre en place la qualité de servive.

4.4.2.1 Activation

La qualité de service ne fonctionne qu'à partir de Windows 2000 et n'est pas disponible sur les versions plus anciennes de Windows.

4.4.2.2 Configuration du PBX

Au niveau des paramètres VoIP, il sera nécessaire d'activer la qualité de service IP en sélectionnant l'une de ces valeurs :

00000000_DIFFSERV_BE
01100000_IP_PRECEDENCE_3
10100000_IP_PRECEDENCE_5
10111000_DIFFSERV_PHB_EF

Pour chacune de ces quatre valeurs, un marquage QoS correspondant sera activé dans Windows :

00000000_DIFFSERV_BE : aucun marquage QoS
01100000_IP_PRECEDENCE_3 : SERVICETYPE_CONTROLLEDLOAD (valeur DSCP hexa : 18)
10100000_IP_PRECEDENCE_5 : SERVICETYPE_GUARANTEED (valeur DSCP hexa : 28)
10111000_DIFFSERV_PHB_EF : SERVICETYPE_GUARANTEED (valeur DSCP hexa : 28) avec une restriction qui consiste à appliquer un masque (11100000) au marquage afin d'être en concordance entre le marquage du système et celui de Windows.

4.4.2.3 Configuration de Windows

Pour réaliser ces opérations, il est nécessaire de devoir être authentifié en tant qu'administrateur. Afin d'installer le planificateur de paquets QoS :

- Ouvrir 'Connexions réseaux et accès à distance',
- Sélectionner la connexion au réseau local où sera installé le planificateur de paquets QoS,
- Sélectionner 'Menu' puis 'Propriétés',
- Cliquer sur 'Installer', 'Service' puis 'Ajouter'.
- Choisir 'Planificateur de paquets QoS' puis cliquer sur 'Ok'.

Dans le registre :

- Ajouter la clé HKLM\SYSTEM\\CurrentControlSet\Services\Qossp,
- Ajouter une valeur DWORD appelée *EnablePriorityBoost* sous cette clé, avec comme valeur 1.

5. Intégration avec les gestionnaires de contacts (PIM)

5.1 Compatibilité des gestionnaires de contacts en architecture TAPI 2.1

Lorsque PIMphony est installé en tant que client d'une architecture Microsoft TAPI 2.1, il existe des restrictions sur le type de gestionnaires de contacts (PIM) qu'il est possible de lui associer si l'utilisateur souhaite numéroter directement avec le PIM.
Par défaut, Act! et Outlook peuvent être installés indifféremment sur l'ensemble des clients.
Si Goldmine doit être installé (et uniquement si l'utilisateur souhaite numéroter directement à partir de Goldmine), il ne sera pas possible d'utiliser conjointement Outlook ou Act! sur un ou plusieurs autres clients, et la modification suivante devra être apportée sur le serveur TAPI 2.1 :
Exécuter le fichier 'setMediaDataModem.reg' sur le serveur TAPI 2.1. Ce fichier se trouve sur le CDROM d'installation sous le répertoire PIMphony_client\Unsupported\Tools.
La modification est réversible en exécutant le fichier 'resetMediaDataModem.reg'.

5.2 Microsoft Outlook®

5.2.1 Règles générales

Pour une parfaite intégration avec PIMphony, il faut respecter les règles suivantes:
- Format du nom dans un contact: <prénom> <nom> dans la boîte de dialogue 'Nom complet'
- Format du numéro de téléphone dans un contact: <Microsoft format canonique> pour les numéros externes <numéro> pour les numéros internes
- Champs pouvant contenir un numéro de téléphone et ordre de recherche: Bureau, Bureau2, Maison, Maison2, Secrétaire, Portable, Voiture, Principal, Rappel, Société, RNIS, Fax bureau, Fax maison, Divers, Divers Fax, Pager, Radio téléphone, Télex, TTY/TDD
- PIM supporte l'ouverture de plusieurs contacts simultanément: oui
- Localisation d'un nouveau contact créé par PIMphony: dans le répertoire personnel .pst principal, dans le répertoire 'Contact'
- Synchronisation requise après ajout / suppression / modification d'un contact:
  Outlook 2000: aucune (synchronisation automatique)
  Outlook 97/98: synchronisation incrémentale ou redémarrage de PIMphony
- Etat du PIM au démarrage de PIMphony: sans importance (l'objet Outlook est démarré par PIMphony)
- Actions requises après changement de la sélection des répertoires de contact:
  Outlook 2000: quitter PIMphony, quitter Outlook 2000, redémarrer PIMphony
  Outlook 97/98: synchronisation complète

5.2.2 Champs numéro vides

Si tous les champs 'numéro' sont vides, la fonctionnalité 'Appel par nom' ne sélectionnera pas la fiche de contact correspondante.

5.2.3 Numérotation par le nom inopérante sur certains contacts

Lorsque vous renseignez des fiches de contacts dans Outlook, vous devez soit utiliser le champ en face du bouton 'Nom complet' dans l'ordre 'Prénom' 'Nom', soit activer le masque de saisie en cliquant sur 'Nom complet'. La recherche PIMphony est basée sur les champs 'Titre', 'Nom' et 'Prénom' dans cet ordre.
Si vous utilisez Outlook 97/98, une synchronisation manuelle doit être faite après chaque modification apportée à l'une des fiches de contacts.

5.2.4 Fonction appel par nom inopérante

Si la fonction "appel par nom" ne semble pas marcher correctement pour un ou plusieurs contacts, vérifiez que Outlook n'a pas de référence sur un fichier .pst invalide. Pour cela, sélectionnez chaque répertoire contenant 'Répertoire personnel'. Si Outlook affiche un message d'erreur, la fonctionnalité 'Appel par nom' et *Popup* ne fonctionnera pas. Corrigez en supprimant les répertoires invalides, puis démarrez une synchronisation complète.

5.2.5 Déplacement de dossiers de contacts (uniquement Outlook 97/98)

Si vous déplacez des dossiers de contacts, Outlook va changer ses identifiant internes. En conséquence, l'appel par nom et le *popup* ne fonctionneront plus.
Pour corriger, démarrez une réinitialisation complète à partir de la configuration du popup.

5.2.6 Déplacement de contacts (uniquement Outlook 97/98)

Si vous déplacez des contacts d'un répertoire de contacts à un autre, vous devez lancer un synchronisation à partir de la configuration du popup.

5.2.7 Format des numéros

Il est recommande de saisir tous les numéros de téléphone externes dans le format canonique. Consultez éventuellement la documentation Microsoft pour des informations détaillées sur le format canonique.

Exemple de format canonique pour la France:
- numéro a composer: 0388677700
- format canonique: +33 (3) 88677700



Exemple de format canonique pour l'Allemagne :
- Numéro à composer: 541 33 26 456
- Format canonique: +49 (541) 33 26 456

5.2.8 Suppression d'un répertoire personnel

Si vous supprimez un répertoire personnel (.pst) dans Outlook, vous devez relancer le fenêtre de sélection des sous-répertoires de contact et valider par OK.

5.2.9 Suppression d'un contact

Si vous effacez un contact, vous devez également l'effacer dans le répertoire 'Effacés' si le contact ne doit plus être vu par PIMphony. Uniquement Outlook 97/98: une synchronisation incrémentale est nécessaire après une telle manipulation.

5.2.10 Ecriture dans le journal

L'écriture dans le journal d'un contact est faite automatiquement (si configurée) par Outlook en même temps que l'écriture dans le journal principal. Mais ceci n'est possible qu'avec les contacts se trouvant dans le répertoire par défaut des contacts (limitation Outlook).

5.2.11 Problèmes de *popup* avec Outlook 2000

Si l'appel par nom, l'identification ou la levée de fiche ne fonctionne pas, il est possible que la base de données interne des contacts ne soit pas à jour ou n'ait pas été créée. Ceci peut être du à un complément COM d'Outlook qui n'est pas présent ou pas enregistré. Pour le vérifier, dans le menu "Outils" d'Outlook 2000, choisissez "Options..." puis aller dans l'onglet "Autre" et cliquez sur les "Options Avancées...". Choisissez les "Compléments COM..." et vérifiez que "Alcatel PIMphony Add-in" est bien présent et sélectionné. Si ce n'est pas le cas, sortez d'Outlook (et de PIMphony), puis allez dans le répertoire d'installation de PIMphony. Vérifiez que le fichier "addin.dll" est bien présent et lancez le programme "addin.reg" en cliquant dessus. Ceci aura pour effet de l'enregistrer comme complément COM d'Outlook. Vous pouvez alors relancer Outlook2000 et PIMphony.

5.2.12 Longueur des numéros

Il n'est pas possible de saisir dans une fiche contact un numéro de téléphone interne dont la longueur correspond a la longueur du plan de numérotation national (e.g. 8 chiffres en France).
Dans ce cas, Outlook force le numéro au format canonique. Ceci est une limitation de Outlook.

5.2.13 Synchronisation entre PIMphony 421 et le répertoire interne des abonnés du PBX

Le point suivant doit être respecté si vous utilisez PIMphony 4.2 et des répertoires partagés de contacts de Outlook.
Si PIMphony 4.2 est installé sur plusieurs PC clients inclus dans une architecture réseau offrant un serveur Microsoft Exchange partageant des répertoires de contacts, vous devez être attentif au point suivant : si parmi ces répertoires, certains sont issus de la synchronisation d'autres utilisateurs avec le répertoire interne des abonnés du PBX, il est vivement conseillé de ne sélectionner que le répertoire local de l'utilisateur.

5.2.14 Favoris du mode assistant (PIMphony 4.2) et utilisation du poste téléphonique

Pour utiliser pleinement toutes les fonctionnalités du mode assistant, il est essentiel de gérer tous les appels à partir de l'interface graphique de PIMphony et non par le poste téléphonique.

5.3 Goldmine®

5.3.1 Règles générales

Pour une parfaite intégration avec PIMphony, il faut respecter les règles suivantes:
- Format du nom dans un contact: <nom> <prénom> dans le champ 'Contact'.
- Format du numéro de téléphone dans un contact: <format numérotable> pour les numéros internes et externes.
- Champ utilisé pour la recherche par numéro de téléphone: Telephone1.

- Champs 'numéro de téléphone' utilisables avec la numérotation par le nom: Telephone1, Telephone2, Telephone3.
- PIM supporte l'ouverture de plusieurs contacts simultanément: oui.
- Localisation d'un nouveau contact créé par PIMphony: dans la base courante.
- Synchronisation requise après ajout / suppression / modification d'un contact: aucune (synchronisation automatique).
- Etat du PIM au démarrage de PIMphony: sans importance (Goldmine est démarré par PIMphony, mais doit rester actif).

5.3.2 Numérotation depuis Goldmine

Si vous voulez numéroter directement depuis Goldmine, l'option suivante de Goldmine doit obligatoirement être positionnée: menu 'Edition / Préférences', le champ 'Modem' doit être positionne à 'Numérotez les numéros saisis' (et non a 'format TAPI').
De plus, si vous créez manuellement un nouveau contact, les numéros de téléphone saisis doivent être numérotables (et non au format canonique TAPI): ils doivent contenir éventuellement un préfixe de sortie, un code de région, etc...

5.3.3 *Popup* avec Goldmine

Si vous utilisez l'ouverture automatique de fiche de contact avec Goldmine, nous recommandons de ne pas minimiser Goldmine. En effet, dans ce cas, Goldmine s'ouvre automatiquement mais le contact n'est pas directement visible.

5.4 Act!™

5.4.1 Règles générales

Pour une parfaite intégration avec PIMphony, il faut respecter les règles suivantes:
- Format du nom dans un contact: <prénom> <nom> dans le champ 'Contact'.
- Format du numéro de téléphone dans un contact: <Microsoft format canonique> pour les numéros externes dans le champ 'Téléphone', <numéro> pour les numéros internes dans les champs 'Ext', et <Microsoft format canonique> dans le champ 'Téléphone'.
- Les champs utilisés pour la recherche par numéro de téléphone sont uniquement des champs indexés dans la liste suivante: Téléphone standard, Extension, Mobile, Domicile, Alt.
- PIM supporte l'ouverture de plusieurs contacts simultanément: non.
- Localisation d'un nouveau contact créé par PIMphony: dans la base courante.
- Synchronisation requise après ajout / suppression / modification d'un contact: aucune (synchronisation automatique).
- Etat du PIM au démarrage de PIMphony: sans importance (PIM est démarré par PIMphony).

5.4.2 Champs indexés

Act! n'effectue des recherches que sur des champs indexés. Par défaut, seul le champ 'Téléphone standard' est indexé. Si vous utilisez le champ 'Extension', vous devez d'abord l'indexer (voir documentation Act!).

5.4.3 Format des numéros

Act! ne stocke que des numéros au format canonique dans le champ 'Téléphone'. Les numéros internes du PBX doivent être enregistres dans le champ 'Ext'.

5.4.4 Démarrage

Au démarrage de PIMphony, si Act! n'est pas encore lance, PIMphony démarre Act!. Dans les cas ou la base de Act! ne peut être ouverte automatiquement (par exemple, si vous avez positionne un rappel Act! pour maintenance de la base), la synchronisation entre PIMphony et Act! ne peut se faire.
Dans ce cas, il faut redémarrer PIMphony après que la base Act! ait été ouverte.

5.4.5 Mot de passe

Si un utilisateur est défini dans Act! par un nom et un mot de passe, la saisie de ces informations est obligatoire lorsque vous démarrez l'application.



De même dans PIMphony, les noms et mot de passe doivent être saisis dans la configuration du pilote Act! afin de pouvoir accéder a la base de données d'Act!. Toutefois, si Act! est démarré, même si c'est PIMphony qui l'a lancé, l'utilisateur doit saisir son nom et mot de passe.

5.5 Access™

5.5.1 Règles générales

Dans une base Access, les numéros de téléphone peuvent être enregistrés:

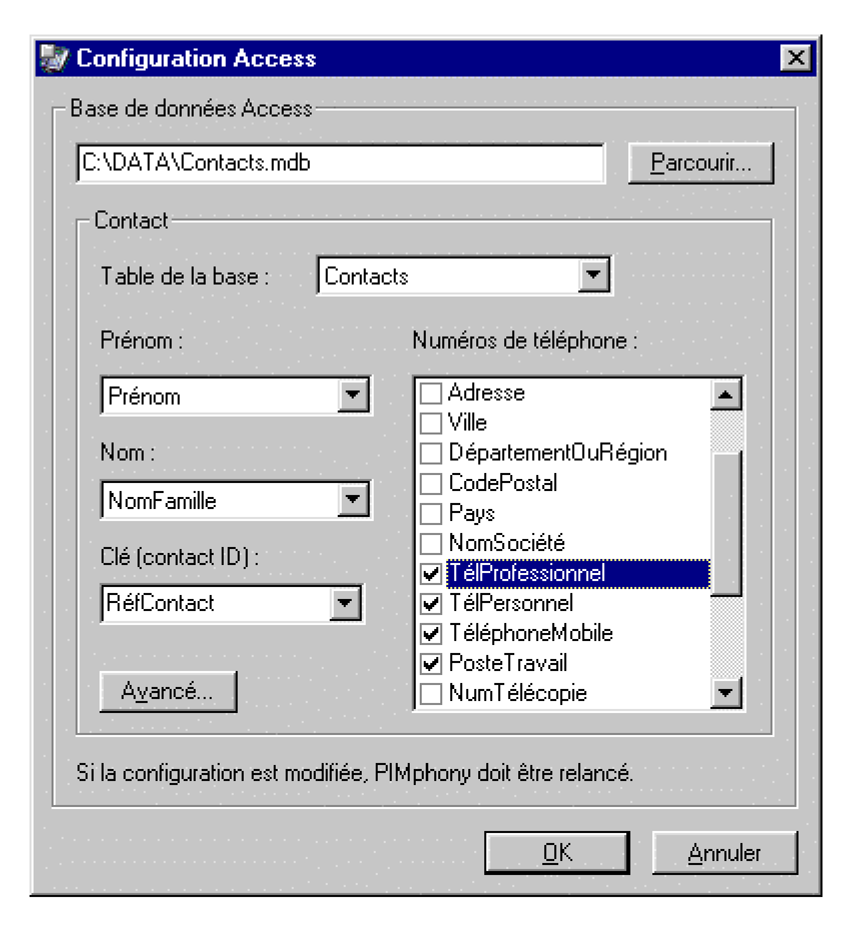
- Dans le format canonique: +xx yyyyyyy sans caractère non numérique,
- ou dans le format numérotable (i.e. incluant le préfixe de sortie).

5.5.2 Access 2000

Pour utiliser une base Access 2000 ou 2002, Access 2000 ou 2002 doit obligatoirement être installe sur le PC.

5.5.3 Configuration du driver

Avant d'utiliser Pimphony avec Access™, il faut d'abord que la base de données Access ait été créée avec au minimum les champs nom, prénom et numéro de téléphone (format *'String'* obligatoire), et un champ Clé au format numérique.
Dans la configuration du driver Access, commencez par indiquer le fichier Access™ (.mdb) et son chemin.
Ensuite sélectionnez la table contenant toutes les données des contacts.
Indiquez les champs correspondant aux prénom, nom, clé et cochez tous ceux qui contiennent les numéros de téléphone.



ATTENTION : les exemples utilisés dans cette communication technique sont disponible sur le CD de PIMphony. Cependant aucun de ces exemples n'est supportés, ils sont prévus pour aider les développeurs à concevoir les bases de donnée Access™ et les actions correspondantes.

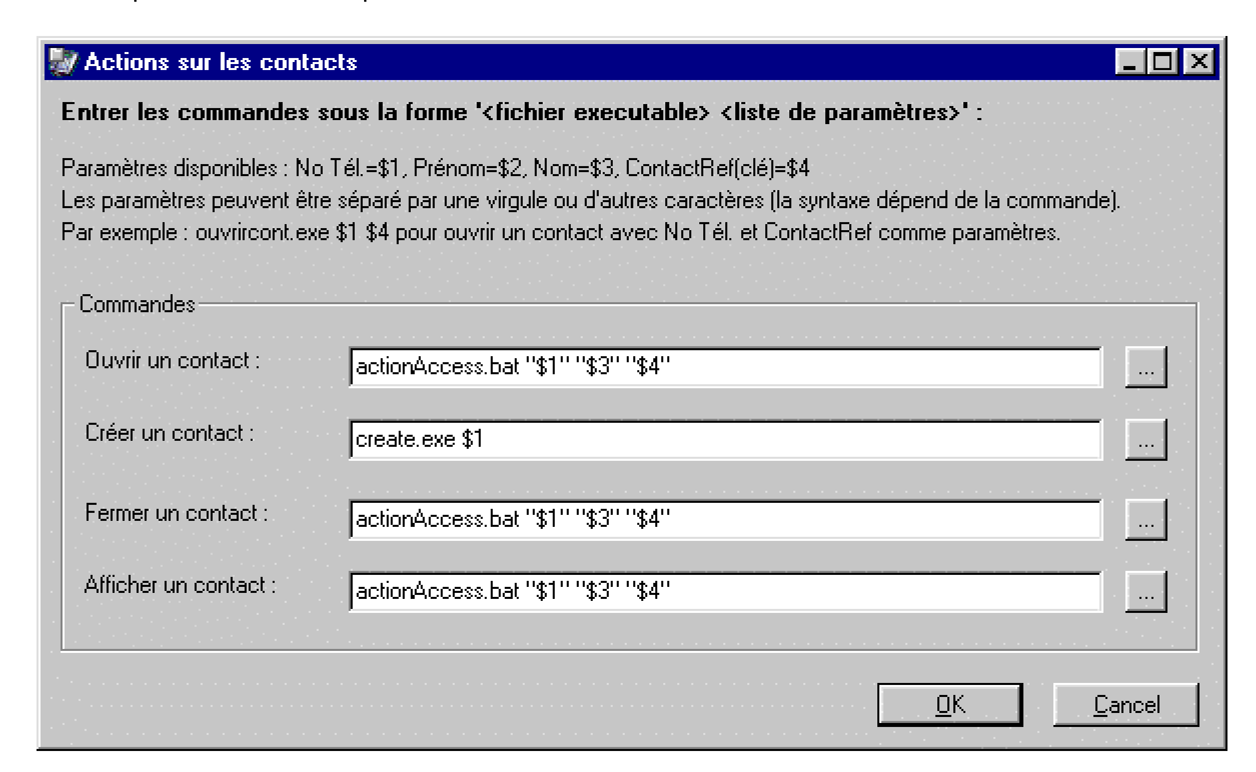


Les actions correspondent aux commandes permettant l'ouverture, la création, la fermeture et la visualisation d'une fiche de contact. Elles sont composées :

- d'un fichier .exe, .bat, .cmd, …
- du paramètre $1 : numéro de l'appelant (à utiliser seul dans les créations de contact)
- du paramètre $2 : prénom du contact
- du paramètre $3 : nom du contact
- du paramètre $4 : clefs du contact

Ces paramètres sont passés au programme appelé entre guillemets (" ").

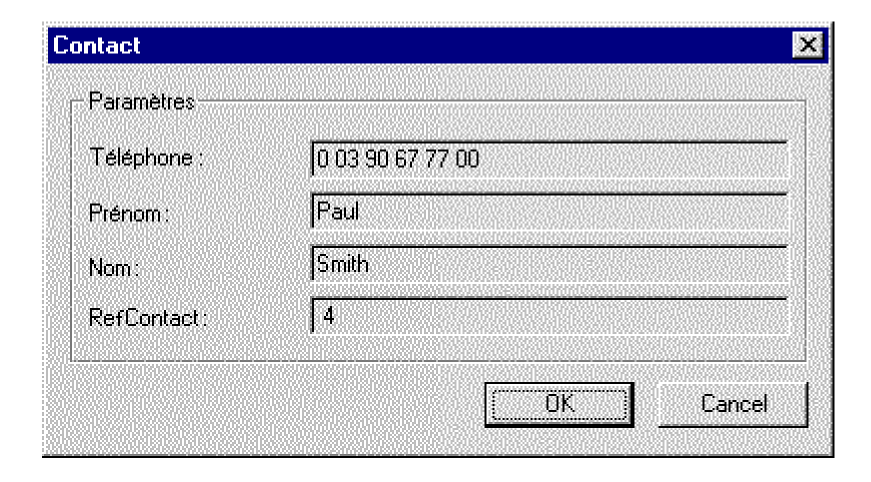
Aussi, dans le cas où l'action correspondrait à plusieurs contacts, l'utilisateur aurait la possibilité de choisir le bon contact parmi la liste des réponses favorables.



5.5.4 Exemple d'utilisation avec un programme externe

L'exemple suivant montre une fenêtre issue du lancement automatique d'un programme (appelé Actioncmd.exe, écrit en Visual C++).

La commande programmée dans PIMphony est : Actioncmd "$1" "$2" "$3" "$4"



Note: des exemples de programmes écrits en Visual C++®, en Visual Basic® ou en script shell sont disponibles sur le CD dans le répertoire "Unsupported\Access". Ces exemples sont destinés à réaliser de la montée de fiche en intégration avec Access™, mais ne seront en aucun cas supportés.

5.5.5 Exemple d'action réalisée par une macro de Microsoft® Access™

Il est aussi possible de lancer directement une macro Access qui affichera le contact. Il faut commencer par la définir dans Access™ (cf. capture d'écran suivante). Le paramètre sera alors la clef du contact.
La commande à programmer dans PIMphony est, si vous souhaitez utiliser la base Access fournie en exemple : c:\Program Files\MSOffice\MsAccess.exe "c:\Data\Contacts.mdb" /x OpenContact /cmd $4; Contact.mdb est le fichier de la base de donnée, OpenContact est le nom de la macro.

Microsoft Access
Fichier Edition Affichage Insertion Exécuter Outils Fenêtre ?
OpenContact : Macro

Action	Commentaire
OuvrirFormulaire	Affichage du contact

Arguments de l'action

Nom formulaire	Contacts
Affichage	Formulaire
Nom filtre	
Condition Where	ntacts]![RéfContact]=Commande()
Mode données	
Mode fenêtre	Standard

Entrez une clause ou une expression SQL WHERE qui sélectionne des enregistrements du formulaire à partir de la table ou de la requête sous-jacente. Appuyez sur le bouton Générer pour utiliser le Générateur d'expression pour mettre ces arguments. Pour obtenir de l'aide, appuyez sur F1.

F6 = Autre volet. F1 = Aide. NUM

Note: l'utilisation des macros Access est à utiliser avec prudence. En effet, dans l'exemple décrit ci-dessus, chaque appel de macro génère une instance d'Access. Au bout d'un certain nombre d'appels, et si ces instances ne sont pas libérées, le système risque de s'écrouler par manque de mémoire.

6. Problèmes connus – Limitations

6.1 PIMphony 4.2 IP

6.1.1 Mauvaise qualité audio ou plantage du système

Avec PIMphony IP, si vous avez une mauvaise qualité audio, des sons étranges, ou des erreurs du système à l'établissement des communications, vérifiez que tous les réglages aient été correctement effectués comme décrit au chapitre 4.4 PIMphony IP. Si le problème n'est pas résolu, assurez-vous que vous utilisez bien la dernière version du pilote audio disponible pour votre PC (voir sur le site Internet du constructeur de votre PC ou de votre carte son). Dans la plupart des cas, un pilote audio a jour élimine tous les problèmes audio rencontrés.

6.1.2 Auto-détection

La fonctionnalité 'Auto-détection' nécessite une configuration de routage IP multicast (VLAN) au niveau des routeurs afin de pouvoir les traverser.

6.1.3 Bande passante

A titre indicatif, les mesures ci-dessous donnent la bande passante moyenne utilisée par PIMphony lors d'une communication IP (ces mesures incluent les deux sens de communication) :

- Avec le codec G.711 : 160 Kbps
- Avec le codec G.723.1 : 35 Kbps

6.2 Serveur Microsoft TAPI 2.1

6.2.1 Erreur à l'installation du SPI for Microsoft TAPI server sous Windows NT Server

La commande TCMSETUP /S peut ne pas fonctionner dans certains cas (problème constaté avec un serveur Windows NT 4.0 SP6 en version française). Cette commande est normalement chargée de créer une clé dans la *registry*, mais cette opération peut être réalisée manuellement en suivant les instructions ci-dessous. Dans le doute, vérifiez si cette clé existe bien dans votre *registry*.

Dans la base de registre:

- Créer une clé "Server" dans la clé "HKLM\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Telephony"
- Dans cette clé "Server", créer deux valeurs
  - DWORD value : "DisableSharing" 0x00000000
  - String value : "MapperDll" "TSEC.DLL"

Dans les propriétés du service "Service Téléphonie":

- Arrêter le service "Service Téléphonie",
- Sélectionner le type de démarrage "Automatique",
- Sélectionner Ouvrir une session en tant que "Ce compte:" et choisir avec le bouton "..." le compte utilisé pour l'administration TAPI (Ce compte doit avoir les droits d'administrateur de domaine sur un PDC ou les droits d'administrateur local sur un serveur non PDC),
- Redémarrer le service "Service Téléphonie".

6.2.2 Pas de lignes au niveau du client

Si vous ne voyez aucune ligne TAPI (surtout si vous utilisez un modem), vous pouvez avoir un problème connu de Microsoft. Ce problème est décrit dans le fichier Readme de TAPI 2.1:

"Si le Gestionnaire de connexion d'accès distant est installe sur un poste client avec la connexion automatique d'accès distant activée, les applications TAPI n'ont pas accès aux lignes sur le serveur TAPI. La solution de contournement consiste a mettre le type de démarrage du Gestionnaire de connexion automatique d'accès distant du PC client a Manuel. Ce problème sera pris en compte dans une version future"

Ce problème n'arrive pas avec une connexion directe au PBX.

6.2.3 Coupure de lien réseau PBX / serveur TAPI 2.1

Si une coupure de lien réseau suffisamment longue survient entre le PBX et le serveur Microsoft TAPI 2.1, et si le message d'erreur 'No preferred line' apparaît sur tous les clients PIMphony, il est nécessaire d'arrêter puis de redémarrer le service 'Téléphonie' sur le serveur TAPI 2.1. Avant de redémarrer le service téléphonie, il faudra s'assurer que la connectivité réseaux soit rétablie entre le PBX et le serveur TAPI 2.1.

6.3 Messagerie vocale

6.3.1 Impossible d'écouter les messages sur le PC

Si vous rencontrez des difficultés à jouer les messages vocaux sur votre PC, vérifiez que vous avez bien installé la dernière version disponible du pilote pour la carte son.

6.3.2 Suppression des messages vocaux à partir du journal des appels (PIMphony 4.1)

La suppression des messages vocaux à partir du journal des appels (*call log*) n'est pas possible avec la version 4.1 de PIMphony.
Pour que les messages vocaux déjà lus n'apparaissent plus dans le journal des appels, il est nécessaire qu'ils soient supprimés d'abord sur le PBX.

6.4 PIMphony Services Centraux

6.4.1 Liste des erreurs possibles

Voici le descriptif des erreurs qui peuvent survenir lors du rapatriement du journal centralisé des appels (ou autres services centraux). Un fichier "logDll.txt" est alors généré dans le répertoire d'installation de PIMphony avec le détail des erreurs.

- "Commande refusée par le Serveur". Connexion ou service refusé.
  Exemple : monitoring du poste rejeté (PBX arrêté, mauvaise configuration, ...), voir aussi le fichier logDll.txt pour plus de détails.
- "Erreur sur le serveur". Erreurs apparues précédemment sur le serveur (erreur CSTA, problème avec le PBX, ...), voir aussi le fichier logDll.txt pour plus de détails
- "Erreur TCP pendant la connexion au serveur". Erreur TCP : problème réseau.
- "Erreur pendant la communication avec le serveur" ou "Erreur pendant la connexion au serveur". Le serveur est peut-être arrêté.
- "Délai d'attente dépassé pour la connexion au serveur" ou "Délai d'attente dépassé pour la communication avec le serveur". Pas de réponse du serveur après un certain délai.
- "Pas de serveur configuré" ou "Serveur non trouvé". Le nom ou l'adresse du serveur n'est pas configuré.
- "Machine hôte non trouvée". Le nom ou l'adresse du serveur est spécifié mais aucune machine correspondante.
- "Serveur non actif". Serveur trouvé mais pas de service central actif.
- "Dll client non enregistrée". CServicesClient.dll n'est pas présente ou pas enregistrée sur le PC client.
- "XML lib non installée : version d'Internet Explorer insuffisante". Il faut au moins la version 4.01 d'Internet Explorer.

6.5 Installation / Configuration

6.5.1 Installation du pilote TAPI impossible

Si, pour une quelconque raison, le programme d'installation n'arrive pas à installer le pilote TAPI (Alcatel Service Provider), vous pouvez l'installer manuellement de la façon suivante:

Installation manuelle de 'Alcatel Service Provider':
- Démarrer -> Configuration -> Panneau de contrôle -> Téléphonie -> Pilotes -> Ajouter...
- Sélectionnez "Alcatel TAPI Service Provider" puis "Ajouter"

Configuration manuelle de 'Alcatel Service Provider':
- Démarrer -> Configuration -> Panneau de contrôle -> Téléphonie -> Pilotes -> Configurer...
- Configurer le nom du PBX ou son adresse IP

6.5.2 Application 'ConfortDial'

Apres l'installation de PIMphony (ainsi que du nouveau pilote TAPI "Alcatel Service Provider"), l'application 'ConfortDial' (qui utilise le nouveau pilote) se bloque lorsqu'on ouvre le journal. Le problème est dans l'application 'ConfortDial'.

6.5.3 Compatibilité avec les cartes Fritz

Si vous observez de temps en temps des problèmes de connexion au serveur TAPI, ou la connexion s'avère impossible avec le serveur, et si une carte Fritz (ISDN pas exemple) est installée sur le PC, ce problème peut être lié à une incompatibilité entre PIMphony et les cartes Fritz. Une solution de contournement consiste à installer PIMphony en connexion directe lorsqu'une carte Fritz est présente sur l'ordinateur.

6.5.4 Perte aléatoire de ligne

Si vous constatez des pertes de ligne avec le serveur TAPI (cas d'une architecture en serveur TAPI) ou avec le PBX (cas d'une connexion directe), après une déconnexion ou un redémarrage de PIMphony, vérifiez dans les propriétés de téléphonie que les deux pilotes de téléphonie *Microsoft® Windows™ Remote Service Provider* et *Alcatel TAPI Service Provider* ne soient pas installés simultanément sur le système. Ces deux pilotes de téléphonie sont respectivement installés et utilisés pour une architecture utilisant un serveur Microsoft TAPI, et pour une connexion directe avec le PBX.

- Pour désinstaller le pilote *Microsoft® Windows™ Remote Service Provider*, à partir d'une fenêtre en ligne de commande, tapez "tcmsetup /C /D". Attention, ce pilote est nécessaire pour une utilisation avec un serveur TAPI.
- Pour désinstaller le pilote *Alcatel TAPI Service Provider* :
  - Sous Windows NT, Windows 9x, ouvrez le *Panneau de configuration*, puis *Téléphonie*. Sous l'onglet *Pilotes de téléphonie*, sélectionnez *Alcatel TAPI Service Provider* puis supprimez cet élément.
  - Sous Windows 2000, ouvrez le *Panneau de configuration*, puis *Options de modems et téléphonie*. Sous l'onglet *Avancé*, sélectionnez *Alcatel TAPI Service Provider* puis supprimez cet élément.

  Attention, ce pilote est nécessaire pour une utilisation en connexion directe avec le PBX.

6.5.5 Installation à travers le réseau

Lorsque PIMphony est installé à travers un lecteur réseau, et non pas avec le CDROM d'installation, il peut se produire un blocage de la phase d'installation au moment de la mise à jour du système. Ce problème survient lorsque le réseau se trouve particulièrement chargé ou lorsqu'il est sujet à des coupures.

6.6 Interface utilisateur

6.6.1 Résolution d'écran

Dans une résolution d'écran 640x480, la barre Téléphone ne s'ajuste pas exactement sur la largeur de l'écran. Il est vivement recommandé de choisir une résolution minimale de 800x600 pour une utilisation standard, et une résolution de 1024x768 lorsque le mode assistant est utilisé.

6.6.2 Recherche texte

La mise en valeur des résultats d'une recherche texte n'est pas supportée par Internet Explorer 3.02. Internet Explorer v4.01 ou supérieur est recommandé.

6.6.3 Mauvaise qualité d'affichage

Si vous constatez une mauvaise qualité graphique (libellés hors des champs, éléments graphiques striés, …) de l'application PIMphony, malgré le respect des prérequis en terme d'affichage, vérifiez que vous n'avez pas paramétré votre affichage pour un affichage supérieur à 100%, cette fonctionnalité n'étant pas supportée par PIMphony.

6.7 Fonctionnalités

6.7.1 Activation de renvois

L'activation, depuis PIMphony, du renvoi sur non réponse (ou renvoi temporisé) peut ne pas marcher sur certaines versions de PBX. Vérifier que vous avez une version de PBX récente.

6.7.2 Manque de ressources

Si vous constatez des disfonctionnements de PIMphony et que vous utilisez un économiseur d'écran gourmand en temps CPU, nous vous recommandons de remplacer l'économiseur d'écran par un simple économiseur "écran noir".

6.7.3 Economies d'énergie

Comme il y a un dialogue périodique entre PIMphony et le PBX Alcatel a travers le LAN, nous recommandons de ne pas activer les fonctions d'économie d'énergie qui pourraient empêcher un bon fonctionnement de ce dialogue.

6.7.4 Plusieurs communications actives

S'il y a déjà une ou plusieurs communications actives sur votre poste lorsque vous démarrez PIMphony, il peut y avoir quelques restrictions au niveau du contrôle de ces appels depuis PIMphony.

6.8 Gestionnaires de contacts (PIM)

6.8.1 Configuration du *Popup*

Seule une action peut être exécutée par évènement téléphonique. Par exemple, il n'est pas possible d'avoir à la fois:

- ouvrir un contact,
- enregistrer dans le journal sur un appel entrant.

6.8.2 Identification de l'appelant ou message d'erreur

Si l'appel par nom et l'identification ne fonctionnement pas (avec Outlook) ou si vous obtenez le message d'erreur suivant: "Run-time error '429': ActiveX component can't create object", vous pouvez avoir un problème d'Automation Office, référencé par Microsoft sous Q244264.
Cette erreur survient quand un objet Automation ne peut être créé par COM. Cette erreur arrive typiquement sur certains ordinateurs mais pas sur d'autres.

6.8.3 Windows NT4.0 et serveur d'Automation

Windows NT4.0 a un problème connu de démarrage de serveurs d'Automation qui sont localisés dans un répertoire qui contient un espace dans le nom, et/ou dont le nom ressemble à un autre répertoire pour les 8 premiers caractères. Par exemple, un serveur se trouvant sous C:\Program Files\Outlook peut ne pas démarrer lors d'un appel a CreateObject si il y a un autre répertoire C:\Program Stuff\Outlook.
Une façon simple de contourner ce problème est de ré-installer le serveur (i.e. Outlook) dans un répertoire différent.

6.8.4 Caractères de numérotation perdus avec Goldmine

Avec Goldmine, et sur un PC lent, il est possible que des caractères entrés dans le champ 'Numérotez' soient perdus. Ceci est un problème connu de Microsoft Windows identifié par la référence ID: Q102576.
Il n'y a pas de solution de contournement connue à ce jour, si ce n'est de taper les caractères lentement ou d'utiliser un PC plus rapide.

6.8.5 Doublon de fiches avec Outlook

6.8.6 Dans Outlook, si vous avez deux fiches avec le même numéro de téléphone, mais l'un dans le format canonique et l'autre dans le format numérotable, seule la fiche avec le numéro canonique est levée. Impossible de numéroter à partir de Outlook

Si, lorsque vous essayez de numéroter à partir d'une fiche de contact Outlook, le message d'erreur suivant apparaît : " *Une erreur interne s'est produite au niveau du numéroteur téléphonique automatique. Fermez cette boîte de dialogue, composez un numéro, puis rouvrez cette boîte de dialogue* ", il se peut qu'il s'agisse d'une mauvaise configuration de la ligne téléphonique utilisée par Outlook. Pour y remédier, cliquez sur un répertoire de contacts : à partir du menu d'Outlook, cliquez sur "Actions", "Appeler le contact", "Nouvel appel", "Options de numérotation", et dans la liste déroulante "Se connecter à l'aide de la ligne" choisissez la ligne téléphonique qui correspond au poste que vous souhaitez utiliser.



7. Opérations de maintenance

7.1 Opération de maintenance sur un système incluant un serveur Microsoft TAPI 2.1

Lorsqu'une opération de maintenance est effectuée sur un système incluant un serveur Microsoft TAPI 2.1, les consignes décrites ci-dessous doivent impérativement être respectées. Nous entendons par opération de maintenance :

- Toute intervention exécutée sur le PBX impliquant directement un ou plusieurs abonnés : modification du plan de numérotation, ajout / suppression / modification d'une poste, modification de l'annuaire, reset du système (à chaud ou à froid), chargement d'une nouvelle version logicielle, etc…
- Toute intervention effectuée sur le serveur TAPI 2.1 : affectation / modification / suppression d'une ligne, ajout / suppression d'un utilisateur, etc…

Si le serveur TAPI est installé sous Windows NT :

- Dès qu'une opération de maintenance mentionnée ci-dessus est réalisée, il est nécessaire d'arrêter le service de téléphonie, et de le redémarrer uniquement lorsque toutes les modifications ont été effectuées et sauvegardées.
- Quelles que soient les modifications apportées avec 'tcmapp',
  - Effectuer les modifications
  - Sauvegarder
  - Arrêter et redémarrer le service de téléphonie

Si le serveur TAPI est installé sous Windows 2000, il faut vérifier que la mise à jour automatique de l'état des périphériques est activée. Pour cela, ouvrir l'écran 'Propriétés de téléphonie', sélectionner l'onglet 'Mise à jour automatique' et cocher la case de mise à jour automatique de l'état des périphériques (utiliser l'outil 'Gestion de l'ordinateur', 'Services et applications', 'Téléphonie').

7.2 Outil de configuration générique

Un outil de configuration générique est disponible pour faciliter le déploiement de PIMphony. Le but de cet outil est de copier une configuration donnée de PIMphony (touches de raccourcis, configuration de l'affichage, configuration du lien vers le PBX,…) depuis une machine source paramétrée manuellement, vers une ou plusieurs machines cibles sur lesquelles PIMphony est également installé. Cet outil se trouve sur le CD, dans le répertoire "Unsupported\Tools".
Les différents éléments qui seront à sauvegarder depuis l'application PIMphony source se trouvent dans le fichier 'ConfigToRestore.txt'. L'activation du programme 'BuildRegFileToExport.exe', qui doit être lancé dans le même répertoire que le fichier 'ConfigToRestore.txt', génère un fichier 'cti_export.reg'. Ce fichier .reg doit être activé sur le PC cible, afin d'obtenir la même configuration que sur le PC source.
Avant de sauvegarder la configuration de PIMphony sur le PC source, l'application doit être entièrement configurée (touches de raccourcis, …).
Pour restaurer la configuration sur le PC cible, il suffit d'ouvrir le fichier .reg généré précédemment. Cette opération peut être effectuée avant ou après l'installation de PIMphony.
Cet outil n'est pas supporté par le service technique.

7.3 Outil de sauvegarde de la fenêtre de supervision

Il peut s'avérer utile de sauvegarder l'ensemble des données ainsi que la configuration de la fenêtre de supervision accessible à partir du profil Team. Pour cela, un outil ("*copysbc.exe*") est proposé sous le répertoire "Unsupported\Tools" du CD d'installation. Le fonctionnement de l'outil est détaillé dans le fichier d'aide " *readme_copysbc.txt*"

7.4 Lecture de la version logicielle

Il peut être intéressant de connaître la version du logiciel installé dans le but de savoir ses limites ainsi que ses différentes exploitations. C'est pourquoi il est possible d'accéder à la version de PIMphony par divers chemins :
la fonction "Ajout / Suppression de programmes" qui se trouve dans le "Panneau de configuration",
la fonction "A propos …" qui se trouve dans le menu "Aide" de la fenêtre de PIMphony.



7.5 Désinstallation totale de PIMphony (Reset)

Dans certains cas, et plus particulièrement lors d'une mise à jour depuis une version inférieur à 4.2, il peut s'avérer nécessaire de désinstaller PIMphony ainsi que de supprimer toutes les traces laissées par ce logiciel. Pour faire une désinstallation totale, suivez la procédure suivante : dans le répertoire Alcatel PIMphony du Menu Démarrer, lancez "Uninstall Alcatel PIMphony". Une fois la désinstallation terminéesupprimer les clés suivantes dans le registre,, si elles existent :

- HKEY_CURRENT_USER\Software\Alcatel\4902
- HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Alcatel\4902
- HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Alcatel\Alcatel PIMphony
- HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Alcatel\TSpi_4200
- HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Alcatel\TSpi_CSTA

Effacer également le profile de l'utilisateur ; il se situe généralement sous :
C:\WINNT\Profiles\[NomUtilisateur]\Données d'application\Alcatel PIMphony

Supprimer le répertoire d'installation de PIMphony, par défaut sous :
C:\Program Files\Alcatel PIMphony

Redémarrer le PC et installer la nouvelle version du logiciel.

7.6 Outils de trace

7.6.1 Pour des problèmes liés au Popup

Dans des cas où la montée de fiches des contacts ne se passe pas comme programmée dans la configuration du Popup, il peut être intéressant de faire des traces du problème afin de pouvoir en analyser la cause. Dans le répertoire "Unsupported\Tools\", 2 fichiers permettent d'activer ou de désactiver ces traces: Popup_Trace_On.reg et Popup_Trace_Off.reg.



Mode d'emploi:

- Les applications fermées, double cliquer sur " Popup_Trace_On.reg".
- Lancer les applications nécessaires et reproduire le problème.
- Le problème reproduit, fermer les applications.
- Laissez passer quelque secondes (10-20).
- Double cliquer sur " Popup_Trace_Off.reg".

Les traces des manipulations faites sont sauvegardées dans les fichiers "AOCpopup.log" et "DRVxxx.log".

7.6.2 Pour des problèmes liés à la signalisation de PIMphony IP

Dans les cas de problèmes liés à la partie IP de PIMphony, il peut être intéressant de faire des traces du problème afin de pouvoir en analyser la cause. Dans le répertoire "Unsupported\IP\", 2 fichiers permettent d'activer ou de désactiver ces traces : EnableUASigTraces.reg et DisableUASigTraces.reg.

Mode d'emploi:

- Les applications fermées, double cliquer sur "EnableUASigTraces.reg ".
- Lancer les applications nécessaires et reproduire le problème.
- Le problème reproduit, fermer les applications.
- Laissez passer quelque secondes (10-20).
- Double cliquer sur "DisableUASigTraces.reg ".

Les traces des manipulations faites sont sauvegardées dans les fichiers dbgUASig*.txt.

7.7 Test de la carte son

Dans le répertoire "Unsupported\IP\" le fichier TestWaveFormats.exe permet de tester si la carte est compatible avec PIMphony. Remarque : il faut lancer le fichier dans une fenêtre DOS.
De même, au début de chaque installation d'un PIMphony IP, un test de compatibilité avec la carte son est réalisé. Si le test est correct, l'installation se poursuit, sinon PIMphony ne sera pas installé.

8. Tableau récapitulatif

	PIMphony 4.2	Microsoft TAPI 2.1 Server	PIMphony Services Centraux
Pré-requis PBX	Alcatel OmniPCX Office 1.1 version logicielle 30.011 ou supérieure, ou 2.0 version logicielle 26.007 ou supérieure. CPU III si 200 connexions souhaitées. Licences ouvrant les profils souhaités. Carte VoIP si PIMphony est utilisé en architecture "Voix sur IP"		
Pré-requis PC	Pentium 266 Mhz ou supérieur, Disque dur avec un minimum de 60 Mo de libre, 64 Mo de RAM, Lecteur de CD-ROM, Carte Ethernet.	Pentium 266 Mhz ou supérieur, 64 Mo de RAM (128 Mo pour Windows® 2000), Disque dur avec un minimum de 50 Mo d'espace libre, Lecteur de CDROM, Carte Ethernet.	Pentium 200 Mhz ou supérieur, 64 Mo de RAM, Disque dur avec 70 Mo, Lecteur de CDROM, Carte Ethernet.
OS supportés	Windows® 98 ou 98 2ème Edition, Windows® Millenium, Windows NT® 4.0 Workstation SP4 ou supérieur, Windows® 2000 Professionnel, Windows® XP édition professionnelle ou familiale.	Windows NT 4.0 Server SP6a ou supérieur, Windows 2000 Server, appartenant à un domaine NT.	Windows® 98 ou 98 2ème Edition, Windows® Millenium, Windows NT® 4.0 Workstation ou Serveur SP4 ou supérieur, Windows® 2000 Professionnel ou Serveur, Windows® XP édition professionnelle ou familiale.
PIM supportés	Microsoft® Outlook™ 97/98/2000/2002 GoldMine™ 4.0/5.0 Act!™ 4.0/2000 Microsoft® Access™ 97/2000/2002		
Outils de trace	PopUp_Trace UASigTrace (si PIMphony 4.1 VoIP sélectionné)	LogPIMphony.txt (sous le répertoire d'installation de PSC)	
Architecture	CTI 3rd party Connexion directe au serveur Alcatel intégré au PBX ou Connexion à un serveur de téléphonie externe Microsoft TAPI 2.1	Connexion TCP/IP au PBX	
Accessoire indispensable	Casque ou combiné si l'architecture VoIP est choisie		

Fin du document